

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, et al., 2005. *Spreading The Words : Investigating Antecedents of Customer's Positive Word of Mouth Intention And Behavior in Retailing Context*, *Academy of Marketing Science Journals*, Vol.33, no 2, p.123-138.
- Kuesioner Penelitian Peningkatan Pelayanan Akademik, Proses Perkuliahan, serta Prasarana dan Prasarana*. Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Padjadjaran. Tersedia : <http://mm.fe.unpad.ac.id/form-survei/> (akses, Oktober 2014).
- Imam, saeful. 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitis Pelayanan*. Jakarta
- John A. Martilla and John C. James. *Importance-Performance Analysis (Journal of Marketing, January, 1977)* pp. 77 – 79.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Ekonisia.Yogyakarta
- Putro, Budi Laksono., Surendro, Kirdanto. 2012. *Identifikasi Kebutuhan Teknologi Informasi menggunakan model tam, kano dan dimensi eduqual*. Bandung
- Supranto, J, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta

Suyanto. 2000. *Refleksi dan Reformasi Pendidikan di Indonesia Memasuki Milenium III*. Yogyakarta: Adicita.

Tjiptono, Fandy. 1996. *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Andi. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta